

# 十大典型家装投诉

仅仅大半个月的时间,快报《居家》周刊的“3·15再行动”曝光台就接到了数十起装修投诉。每一个投诉,都是一个装修遗憾。为了给更多家装消费者以启示,避免他们遭遇相同的遗憾,我们整理出比较有代表性的十大典型案例,供大家参考。



漫画 俞晓翔

## 案例一

### 意向金为啥退不回来了

**遗憾人物:**沈小姐  
**遗憾详述:**我们家的房子刚交付,就有家装公司到我们的小区做宣传。当时,我们还没有去了解其他家装公司的情况,所以不想匆匆忙忙就做决定。可是,那个家装公司的工作人员劝我可以先交2000元的意向金,看看他们做得怎么样,满意就选择他们,不满意也可以把意向金退回来,我就交了2000元。可是,交房后他们给我做的方案我并不满意,而帮我做方案的设计师已经是“首席”了,这让我对这个公司很没信心,于是我拒绝了他们调

换设计师重做方案的提议,并提出要让对方退还意向金,可是对方不肯退了。

#### 《居家》支招:

在没有深入了解一家公司之前,最好不要盲目交订金、意向金等,虽然很多企业会说意向金可退,但他们总会以各种各样的理由让意向金变为不可退的。另外,尽可能将家装公司的口头承诺变为白纸黑字,这样在日后发生纠纷时,更容易解决。在与家装公司签订所有协议前,务必看清楚所有条款,一旦签字了就代表你认可了。

## 案例二

### 贪便宜做私单吃了大亏

**遗憾人物:**傅女士  
**遗憾详述:**我有个邻居是找爱华装饰装修的,做得很好,后来,我听说同是一个班组长做的,不通过装饰公司可以省些钱,就直接找了那个姓张的班组长来帮我做。没想到同样的工人做的装修,我们家的质量特别差:装修还没结束呢,厨房墙砖的缝隙已经开始出白粉末了,房门的大小不一,木料用手就能掀开来,水电也搞得一塌糊涂,还有很多项目没做完,工程却已经停工了一个多月了……我拿那个工头

一点办法也没有,爱华装饰也因为我们没有直接跟公司签合同而是私下里找的工头,不愿意承担责任。

#### 《居家》支招:

傅女士的遗憾明显是私单造成的。在装修中,私单是极不可取的,应尽可能选择有资质的诚信品牌。看上去工程都是同一拨子人做的,但由于跳过了家装公司,所以既无法使用公司提供的材料,也享受不到公司的管理,更得不到公司的保障。

## 案例三

### 产品送到家发现货不对板

**遗憾人物:**万女士  
**遗憾详述:**去年11月,我在一家卫浴专卖店买了实木柜、坐便器和浴缸。今年春节前,商家将货品送到家中,其中坐便器的颜色之前看的样品不符。我翻看了11月份签订的合同,只写了坐便器的型号、规格,并没有写明坐便器的颜色。我当时一下子订了两个坐便器,现在和客卫、主卫的风格都不搭,由于是特

价产品也不能退货。

#### 《居家》支招:

在投诉纠纷中,经常有消费者经常因为货品和样品的颜色、型号、价格、尺寸和质量等货不对板而与商家“扯皮”。所以在购买产品前,要仔细签订合同,并让商家在合同的条款中一一注明,这样才能保证消费者在出现问题时有理有据。

## 案例四

### 地板踩上去像弹钢琴

**遗憾人物:**金先生  
**遗憾详述:**我去年11月份花了近两万元买的实木地板,仅铺装费就花了4500元。入住后不到三个月,现在走到哪儿就响到哪儿,像弹钢琴一样,心里很是别扭。找地板经销商,他们说地板铺装的问题,要请专业人士现场检测后才能下结论。如果地板质量没有问题,那就是铺装工艺不过关造成的。《居家》提醒广大消费者,买地板一定要遵循“买哪家地板,让哪家安装”,如果厂家将地板铺装外包给别人,那一定得在合同上注明责任。

# 案例解析

## 案例五

### “绿野”板材咋成了“绿叶”呢?

**遗憾人物:**刘小姐

**遗憾详述:**我的房子是去年交给八点钟装饰公司装修的,橱柜也是这家公司帮我做的。当初装修公司承诺柜体板材用的是“绿野”牌的,可我发现最后用的竟是“绿叶”牌的,他们还坚称这两个牌子是一回事,这也就算了,没想到如今橱柜石英石台面开了两道裂缝,装修公司的人不同意更换台面,只愿意打点胶帮我把缝填平,实在无法想象,这种方法能确保台面以后不开裂吗?

#### 《居家》支招:

石英石台面开裂的现象的确实有发生,大型橱柜企业的做法是先修补台面,如果同一个地方补到3次还开裂,就会同意更换。像刘小姐这种情况,在台面维修后一定要和家装公司再度协商,如果台面再度开裂怎么办?以“绿叶”代替“绿野”的做法,刘小姐应该在发现之初就立刻制止,直到装修公司换成承诺好的品牌才可以。

## 案例六

### 无故拖延工期不肯竣工验收

**遗憾人物:**唐先生  
**遗憾详述:**我是去年9月份和一家装修公司签订合同的,按照规定应该在12月15日完工,可签了合同一个多月了,对方还没有开工。在我的再三催促下,装修公司总算是开工了,可12月15日是肯定没法完工的了,我心想能在春节前搬家也就行了,可到了2月份还是没有完工。临近除夕了,装修公司告诉我完工了,可我到现场发现根本不算完工,还有一堆问题要处理,但他们不依不饶非要我把尾

款付了,不停地纠缠我,就这样,我整个春节都没有过安生。

#### 《居家》支招:

装修公司无故拖延工期,已经违反了双方签订的合同,应当对其拖延工期的行为承担相应的责任。唐先生应该利用这一点先和对方协商一下,并就延期的损失赔偿提出主张。在竣工验收方面,业主一定要对工程满意了才签字同意,如果不懂装修,可以请一个监理专家帮忙验收。

## 案例七

### 全包的装修没全包服务

**遗憾人物:**陈先生

**遗憾详述:**我家的房子是去年10月份装修完工的。装修时,厨房有块地砖不小心装坏了,是后来补上的。因为不是同一个批次的货,后来补的瓷砖跟先买的那些有色差。当时我就提出了这个问题,装修公司的人跟我说,这个色差过段时间就会消除。可是现在已经快半年过去了,色差仍然存在。春节前我跟家装公司的人反映了这一问题,家装公司的人却让我直接联系陶瓷商。我有些不解,这个公司是做全包的,我的材料也是他们提供的,按道理应该是他们帮我协调解

决的啊,为什么出了问题他们就不管了呢?

#### 《居家》支招:

目前有不少家装公司提供完整家居服务,为消费者提供了不少方便。但由于一些小公司并不具备完整家居服务的能力,这为日后产生纠纷时协调解决带来了不少麻烦。建议想做全包的消费者选择规模大、实力强的品牌公司,另外,在签合同同时详细约定代购材料出现问题时该如何解决及违约责任,以便于维权。

## 案例八

### 没装修先付钱有道理吗

**遗憾人物:**周先生

**遗憾详述:**我家房子马上就要装修了,我已经找好了家装公司,设计师也去量好了房子,做好了方案,出好了报价,合同也已经签了。不过,现在工人还没来,材料也没进场,什么都没开始做呢,设计师就要让我先交工程报价的60%作为首付款,我觉得不可思议,没同意。可是设计师说这是公司的规定,所有的家装公司也都是这样做的,如果不交钱,公司就不能派工人来给我装修。请问真的有这样的规定吗?

#### 《居家》支招:

根据2008年版《家庭居室装饰装修工程施工合同》,工程款的付款方式已经由原来的“开工前三日、工程量进度过半和工程完工”三次付款改变为按分项付款,即在水、电、瓦、木、油等工程项目完工并验收合格后分别支付一定比例的工程款项。但部分家装公司也会增加补充条款,所以消费者在签订合同前最好与家装公司协商好付款方式,一旦签订了合同,就要按合同执行。

## 案例九

### 我家的窗帘为何少了一截?

**遗憾人物:**汤小姐

**遗憾详述:**我家的墙宽3米,商家建议我按照1:2的比例做窗帘,布帘和纱帘各买了6米,可是窗帘送到家之后,我用尺子一量,发现对开的窗帘一边少了30多厘米。我大概估算了一下,连辅料带纱帘,光这一扇窗,商家就多收了300多元,光窗帘我就做了一万多元,这样算下来商家“黑”了我多少钱啊?

#### 《居家》支招:

窗帘的猫腻很多,很少有人在窗帘送货到家的时候,会拿尺子测量是否“短斤少两”。在购买窗帘的时候,消费者最好多个心眼,留下提货证明,货品送到家的时候不妨量量尺寸,也许能量出意外惊喜。

## 案例十

### 买家具发票“文不对题”

**遗憾人物:**冷女士、杨先生

**遗憾详述:**去年底,我和先生用了近万元买了一套品牌家具,让销售商提供发票时,对方却以“我们从不开发票,再说你们又不报销,要什么发票?”想蒙混过去。为了今后家具出现问题有凭证,我坚持要发票。后来销售商给了一张其他品牌的发票,我不接受。

#### 《居家》支招:

在发票上做文章,是一些商家惯用的伎俩。他们这样做有两个目的,一是为了偷税漏税;再者是家具今后出现问题,可以逃避责任。消费者在购买家具后,应索要发票,在发票的货物名称一栏上,要注明所买家具的全名,同时加盖销售单位的公章;为了保险起见,也要让商场盖上公章,一旦家具厂商撤场了,家具有问题还能找商场讨个说法。

快报记者 王燕 袁阳 童婷婷 陈勇民